प्रभावी संचार के लिए सॉफ्ट कौशल

8

उद्देश्य

यह अध्याय पूरा करने के बाद छात्र–

- *विभिन्न सॉफ्ट कौशलों को अभिज्ञात करने,*
- *प्रभावपूर्ण संचार की संरचना तथा प्रक्रियाओं को समझने,*
- *सॉफ्ट कौशलों को प्रभावपूर्ण संचार के साथ संबद्ध करने,*
- *स्पष्ट रूप से तथा सारगर्भित रूप से संक्षेप में लिखने,*
- *प्रभावपूर्ण ढंग से संचार करने, सामंजस्य का निर्माण करने तथा सभी प्रकार के लोगों के साथ तालमेल बैठाने,*
- *अन्य लोगों की व्यावसायिक संवृद्धि को सुकर बनाने तथा उसमें सहायता करने,*
- *किसी लक्ष्य, मिशन या उद्देश्य की पूर्ति के लिए उत्साहपूर्वक प्रयास संकेंद्रित करने,*
- *उद्देश्यों की पूर्ति के लिए युक्तिसंगत, प्रणालीबद्ध तथा सुव्यवस्थित प्रक्रिया विधियों को अपनाने,*
- *अन्यों के साथ प्रभावपूर्ण तथा उत्पादक ढंग से कार्य करने, और*
- *अपने संचार की प्रभावात्मकता में सुधार लाने के लिए कार्य योजना तैयार करने में सक्षम होंगे।*

"सोचो एक बुद्धिमान व्यक्ति की तरह किंतु संचार आम लोगों की भाषा में करो।"

विलियम बटलर यीट्स

1923 में साहित्य के लिए नोबल पुरस्कार विजेता तथा एबबया थिएटर, डबलिन में आयरिश नेशनल थिएटर कम्पनी के संस्थापक।

प्रस्तावना

केवल ज्ञान मात्र का होना ही पर्याप्त नहीं है, हमें अन्य लोगों के साथ प्रभावपूर्ण ढंग से संचार करने की आवश्यकता है। वस्तुतः प्रभावपूर्ण संचार सफलता की कुंजियों में से एक है। अपना संदेश सफलतापूर्वक पहुंचा कर हम अपने विचारों तथा मनोभावों को प्रभावपूर्ण ढंग से संसूचित करते हैं। संदेश वह सूचना है जो हम संसूचित करना चाहते हैं। यह आवश्यक है कि वह तकनीकी रूप से सही हो किंतु हमारे पास सरलतम संभव तरीक़े से अपने विचार स्पष्ट तथा प्रभावपूर्ण ढंग से अभिव्यक्त करने तथा उन्हें दूसरों के पास पहुँचाने की सक्षमता भी होनी चाहिए। प्रभावपूर्ण संचार तथा सॉफ्ट कौशल न केवल अन्यों के साथ हमारे संबंधों में सुधार लाते हैं। बल्कि वे हमारी कुशलता में भी वृद्धि करते हैं।

पूर्ववर्ती अध्यायों में हमने पढ़ा है कि संचार क्या है तथा किस प्रकार विभिन्न तकनीकी कौशलों (जिन्हें हार्ड कौशल भी कहा जाता है) के माध्यम से संदेश संसूचित किए जा सकते हैं, जैसे– इलेक्ट्रॉनिक वर्ड प्रोसेसिंग / प्रस्तुतीकरण, इंटरनेट इत्यादि, तथा

कुछ और कौशलों पर चर्चा वेब पब्लिशिंग प्रौद्योगिकी संबंधी अगली यूनिट में की जाएगी। इस अध्याय में हम यह चर्चा करेंगे कि सॉफ्ट कौशल क्या हैं तथा कम्प्यूटर/आईटी माध्यस्थ संचार के संदर्भ में प्रभावपूर्ण संसूचना के लिए इन्हें किस प्रकार प्रयुक्त किया जा सकता है।

8.1 सॉफ्ट कौशल क्या है?

सॉफ्ट अथवा सामाजिक कौशल (जिन्हें तकनीकी भिन्न कौशल भी कहा जाता है) वे वैयक्तिक मूल्य तथा अंतर वैयक्तिक कौशल हैं, जो किसी व्यक्ति के परियोजना दल में अन्यों के साथ भली-भांति मिलजुल कर कार्य करने की सक्षमता का निर्धारण करते हैं। बाह्य विश्व के साथ संव्यवहार के लिए अपने साथियों के साथ सहयोगपूर्ण ढंग से कार्य करने के लिए सॉफ्ट कौशल, आवश्यक हैं। इन कौशलों में ये शामिल हैं– प्रभावपूर्ण संचार, नेतृत्व तथा कार्य दल कौशल; समस्या समाधान कौशलों, पहल तथा प्रेरण कौशल का प्रदर्शन ईमानदारी तथा सशक्त कार्य नैतिकता दर्शाना।

सॉफ्ट कौशल अकादमिक तथा व्यावसायिक सफलता के लिए महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। वे कार्य स्थल पर उत्कृष्ट कार्य करने में हमारी सहायता करते हैं तथा उदीयमान सूचना अथवा ज्ञान समाज के उनके महत्त्व को नकारा नहीं जा सकता। बाह्य विश्व के साथ संव्यवहार करने तथा अपने साथियों के साथ मिलजुल कर कार्य करने के लिए सॉफ्ट कौशल अनिवार्य हैं।

8.1.1 सॉफ्ट कौशलों की क़िस्में

सॉफ्ट कौशलों के विभिन्न संघटक हैं। इनमें से कुछ जन्मजात होते हैं, जैसे- आत्मविश्वास, मैत्रीपूर्ण व्यवहार तथा किसी का स्वभाव समाज में रमने वाला है या नहीं, जब कि अन्य कौशल ऐसे हैं जिन्हें सिखाया जा सकता है या उनमें सुधार लाया जा सकता है, जैसे- प्रभावपूर्ण संचार, आयोजन तथा सामजिक गुणों का विकास करना।

आज अनेकों सॉफ्ट कौशलों की जानकारी विद्यमान है। तथापि, किसी विशिष्ट किस्म / स्वरूप के कार्य के लिए सॉफ्ट कौशलों के भिन्न सेट की आवश्यकता होती है। हमारे प्रयोजनार्थ, उनमें निम्न शामिल हैं–

- संचार कौशल
- श्रवण कौशल
- प्रस्तुतीकरण कौशल
- अंतर वैयक्तिक कौशल
- दल कौशल
- नेतृत्व कौशल
- समाज में उठने बैठने के गुण (शिष्टाचार)
- अंतर-सांस्कृतिक कौशल
- भाषा कौशल, इत्यादि

इनमें से कुछ पर चर्चा अनुवर्ती पैराग्राफों में की गई है।

संचार कौशल

अन्यों को अपने विचार प्रभावपूर्ण ढंग से संसूचित करने की सक्षमता हमारे कैरियर निर्माण के लिए एक नितांत अनिवार्य अपेक्षा है। स्पष्ट तथा सुसंगत वाक् क्षमता अन्य के साथ प्रभावपूर्ण मौखिक संसूचना अनुमत करेगी। जिस व्यक्ति के साथ हम बातचीत कर रहे हैं, उसके लिए विषय–वस्तु की अपेक्षा हमारे बोलने का तरीक़ा अधिक महत्त्वपूर्ण होता है। अत: हमें बातचीत करते समय अपने शारीरिक हावभाव तथा आवाज़ की टोन के बारे में सावधान रहना चाहिए। संचार एक द्विमुखी प्रक्रिया है। अत: श्रवण कौशल भी एक अनिवार्य कौशल है। श्रवण करना मात्र वह सुनना नहीं है जो कहा जा रहा है, प्रभावपूर्ण श्रवण अन्यों को हमारी बात सुनने और उस पर अनुक्रिया करने के लिए प्रोत्साहित करता है। यदि संचार कौशल ऐसा क्षेत्र है जिसके बारे में हम महसूस करते हैं कि हम उसमें सुधार ला सकते हैं तो हमें इन कौशलों के विकास हेतु विभिन्न तरीक़ों का पता लगाना चाहिए। संचार में प्रत्यायोजन, श्रवण तथा प्रस्तुतीकरण समाहित हैं।

व्यापक लिखित विचार प्रस्तुत करने की क्षमता, हमें अपने विचारों का व्यावसायिक प्रलेखन प्रस्तुत करने में सक्षम बनाती है तथा यह एक उच्च स्थान प्राप्त कौशल है। यदि हम इस प्रकार लेखन करें कि गलत व्याख्या की संभावना न्यूनतम हो तो हम पाएंगे कि लोग हमारे सुझावों को अधिक सहजता में स्वीकार करते हैं।

प्रभावपूर्ण संचार कौशल ऐसा कौशल है जिसका सबके पास होना आवश्यक है मौखिक संचार कौशल में आमने–सामने अंत:क्रिया, प्रस्तुतीकरण / जन संभाषण समझना तथा अच्छे दूरभाष कौशल शामिल हैं। लिखित संचार में कार्यक्रम लेखन, रिपोर्ट लेखन, पत्र लेखन तथा ई–मेल शिष्टाचार इत्यादि शामिल हैं।

8.1.2 सॉफ्ट कौशलों का विकास कैसे किया जाए?

सॉफ्ट कौशल विकास के लिए अभ्यास की आवश्यकता है। इन्हें तत्स्थल पर ही अधिगृहीत तथा अनुभव किया जाता है। सॉफ्ट कौशलों का अधिग्रहण मात्र पाठ्यपुस्तक पठन से नहीं किया जा सकता। हमारे द्वारा अर्जित सॉफ्ट कौशल हमें अपने अकादमिक / व्यावसायिक जीवन में तथा अपने वैयक्तिक जीवन में उत्कृष्टता हासिल करने के लिए सुसज्जित करते हैं। यह एक निरंतर अधिगम प्रक्रिया है।

सॉफ्ट कौशल विकास के दो भाग हैं– एक भाग में प्रवृत्तियों तथा गुणों का विकास शामिल है तथा दूसरे भाग में प्रवृत्तियों, विचारों तथा मनोभावों को अभिव्यक्त करने के लिए परिष्कृत संचार कौशल शामिल हैं। मौखिक, लिखित तथा गैर–मौखिक क्षेत्रों में समुचित संचार कौशलों के साथ विचारों तथा प्रवृत्तियों का सटीक एकीकरण सफल कार्य के लिए आवश्यक है। सॉफ्ट कौशलों में प्रवृत्तियों तथा कौशल अखंड भाग हैं। प्रत्येक व्यक्ति दूसरे को प्रभावित तथा अनुपूरित करता है।

8.1.3 हार्ड कौशल बनाम सॉफ्ट कौशल

हार्ड कौशल हमारे क्षेत्र से जुड़ी तकनीकी प्रक्रिया विधियां / साधन हैं। इनके उदाहरणों में कार्य स्थल उत्पादकता साधन (यूनिट-II), कम्प्यूटर प्रोटोकॉल इत्यादि शामिल हैं। इन कौशलों का अवलोकन करना, प्रमात्रात्मक निर्धारण करना तथा मापना विशिष्ट रूप से सहज है। इसके विपरीत, सॉफ्ट कौशलों का अवलोकन, प्रमात्रात्मक निर्धारण तथा मापन विशिष्ट रूप से कठिन है, सॉफ्ट कौशल उन हार्ड कौशलों को अनुपूरित करते हैं जो तकनीकी अपेक्षाएं हैं। हमारे कार्य स्थल पर सॉफ्ट कौशलों का भी, यदि अधिक नहीं तो, पारम्परिक हार्ड कौशलों के समतुल्य ही महत्त्व है।

8.2 संचार

हम जानते हैं कि संचार का उद्देश्य हमारा संदेश अन्यों को स्पष्ट तथा बोधगम्य रूप से पहुंचाना है तथा यह हमारी प्रगति के लिए सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण है। इसके लिए हमें समझना चाहिए कि हम क्या संदेश देना चाहते हैं, श्रोतागण कौन हैं तथा उसका अभिग्रहण किस प्रकार किया जाएगा। हमें अपने संचार के आसपास की परिस्थितियों का भी जायजा लेना होगा, जैसे- परिस्थितिगत तथा सांस्कृतिक संदर्भ।

जब संचार का बोधगम्य प्रेषण किया जाता है तो सूचना दी जाती है।

8.2.1 प्रभावपूर्ण संचार

प्रभावपूर्ण संचार तथा अंतरवैयक्तिक कौशल किसी अकादमीविद् की सफलता के लिए महत्त्वपूर्ण हैं क्योंकि वे लोगों के साथ भावनात्मक स्तर पर संव्यवहार करने में उसकी सहायता करते हैं। प्रभावपूर्ण संचार तथा सॉफ्ट कौशल न केवल संबंधों में सुधार लाते हैं बल्कि कुशलतावर्धन भी करते हैं। प्रभावपूर्ण ढंग से संचार करने की विशिष्टताएँ हैं सक्रिय श्रवण, संदेशों का व्यक्तिगत रूप से प्रसार, संघर्ष (टकराव) प्रबंधन, सकारात्मक शारीरिक हाव-भाव, तथा सही प्रश्न पूछना।

आत्मविश्वास, स्पष्टता तथा प्रभावपूर्ण ढंग से संचार करें।

8.2.2 संचार प्रक्रिया

संचार प्रक्रिया में संदेश के प्रेषक तथा अभिग्राही, दोनों की ओर से प्रयास शामिल है। अन्यथा यह प्रक्रिया त्रुटियों से ग्रस्त हो जाएगी जिसमें संदेशों की अभिग्राही द्वारा अक्सर गलत व्याख्या होगी। जब त्रुटि का पता न चले तो इससे भारी अस्त व्यस्तता हो सकती है, प्रयास विफल हो जाएँगे तथा अवसरों की हानि होगी।

संचार की समस्याएँ प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर उभर सकती हैं। एक प्रभावपूर्ण संचारकर्ता बनने के लिए तथा बिना गलतफहमी के अपना संदेश पहुँचाने के लिए हमारा लक्ष्य प्रत्येक चरण पर इन समस्याओं की आवृति को कम करना होगा। ऐसा स्पष्ट, सुसंगत, सारगर्भित, सटीक तथा सुनियोजित संचार के माध्यम से किया जा सकता है।

संचार प्रक्रिया में प्रेषक, इनकोडिंग, चैनल, डिकोडिंग, अभिग्राही तथा पश्च जानकारी और संदर्भ जैसे बुनियादी संघटक शामिल हैं।

प्रेषक

संदेश के स्रोत के रूप में हमें यह स्पष्ट पता होना चाहिए कि हम संचार क्यों कर रहे हैं तथा हम क्या संसूचित करना चाहते हैं। हमें यह विश्वास भी होना चाहिए कि जो सूचना हम संसूचित कर रहे हैं, वह उपयोगी तथा सटीक है।

इनकोडिंग

यह सूचना को, जिसे हम संसूचित करना चाहते हैं, ऐसे स्वरूप में अंतरित करने की प्रक्रिया है जिसे दूसरे पक्ष को भेजा जा सकता है तथा उसके द्वारा इसे सफलतापूर्वक डिकोड किया जा सकता है। हमें सांस्कृतिक मुद्दों, गलत अवधारणाओं, लुप्त सूचना इत्यादि के बारे में सावधान रहना होगा।

चैनल

संदेश मौखिक चैनलों के माध्यम से भी संसूचित किए जा सकते हैं जिनमें आमने-सामने बैठकों (साक्षात्कार बैठकें), दूरभाष तथा वीडियो सम्मेलन शामिल हैं तथा ये लिखित भी हो सकते हैं जिनमें पत्र, ई-मेल, ज्ञापन तथा रिपोर्ट शामिल हैं। विभिन्न माध्यमों की अपनी शक्तियां तथा कमज़ोरियाँ हैं। उदाहरणार्थ, मौखिक रूप से निदेशों की लम्बी सूची संसूचित करना प्रभावपूर्ण नहीं है।

डिकोडिंग

जिस प्रकार सफल इनकोडिंग एक कौशल है, उसी प्रकार सफल डिकोडिंग भी एक कौशल है (उदाहरणार्थ, किसी संदेश को ध्यानपूर्वक समझने के लिए समय लेना अथवा सक्रिय रूप से सुनना)। इनकोडिंग तथा डिकोडिंग में त्रुटियों से असमंजस तथा ग़लतफहमियाँ उत्पन्न हो सकती हैं। ऐसा विशेषकर तब होता है जब डिकोड करने वाले को संदेश समझने की प्रर्याप्त जानकारी नहीं होती।

अभिग्राही

हमारा संदेश हमारे श्रोता समूह के अलग-अलग सदस्यों को पहुंचता है। निःसंदेह, हमें उन क्रियाओं व प्रतिक्रियाओं की जानकारी होनी चाहिए जो हम आशा करते हैं कि हमारे संदेश

के अनुक्रियास्वरूप उनसे प्राप्त होंगी। तथापि हमें यह ध्यान में रखना आवश्यक है कि इनमें से प्रत्येक व्यक्ति स्वयं अपने विचारों तथा भावनाओं के साथ संचार प्रक्रिया में भाग लेता है जो निस्संदेह उनके द्वारा हमारे संदेश की बोधगम्यता को प्रभावित करेंगे तथा उसके परिणामस्वरूप उनकी अनुक्रिया को भी प्रभावित करेंगी। एक सफल संचारकर्ता होने के लिए, हमें अपना संदेश परिदाय करने से पूर्व इस पर विचार कर लेना चाहिए तथा समुचित कार्रवाई करनी चाहिए।

फीडबैक (पश्च जानकारी)

फीडबैक (पश्च जानकारी) संदेश के प्रति अभिग्राही की अनुक्रिया का अनुवीक्षण करके प्राप्त की जाती है। हमारे श्रोतागण हमें फीडबैक उपलब्ध कराते हैं, जो हमारे संसूचित संदेश के प्रति मौखिक तथा भिन्न प्रतिक्रियाओं में रूप में होता है (चित्र 8.1)। इन फीडबैक पर सावधानीपूर्वक ध्यान दें। ये फीडबैक ही एकमात्र माध्यम हैं जो हमें इस बात के लिए विश्वस्त करते हैं कि हमारे श्रोताओं ने संदेश को समझ लिया है। यदि हमें लगे कि कोई गलतफ़हमी हुई है तो कम से कम हमारे पास संदेश को पुन: संसूचित करने का अवसर तो है।

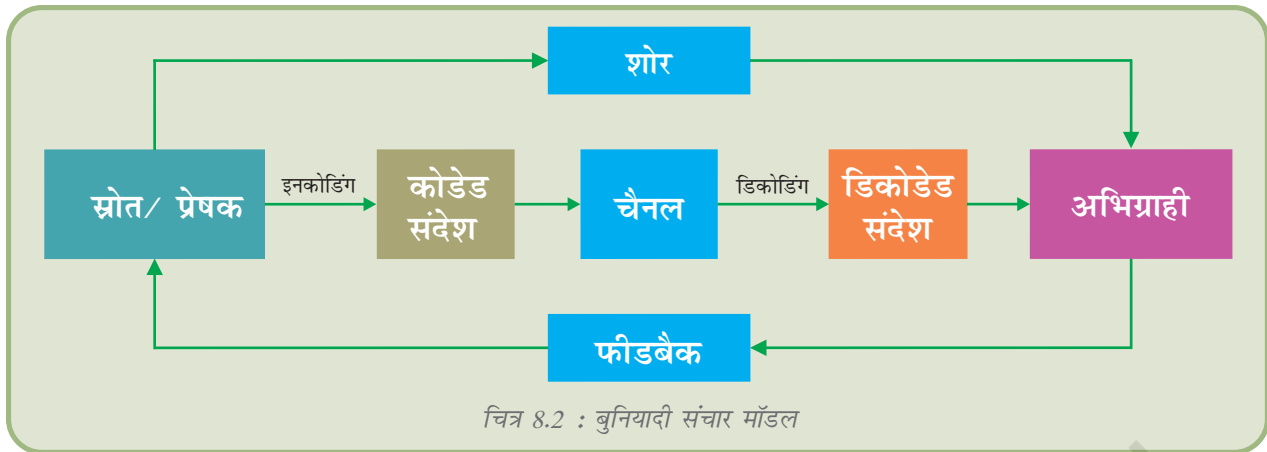
चित्र 8.1 पश्च जानकारी का महत्त्व दर्शाने वाला एक उदाहरण मौखिक भिन्न हावभावों के कुछ उदाहरण, जो यह दर्शाते हैं कि सूचना सही प्रकार पहुंची है या नहीं (मुखाकृति के हाव भाव / हाथ के इशारे / शारीरिक हाव-भाव)

8.2.3 संचार मॉडल

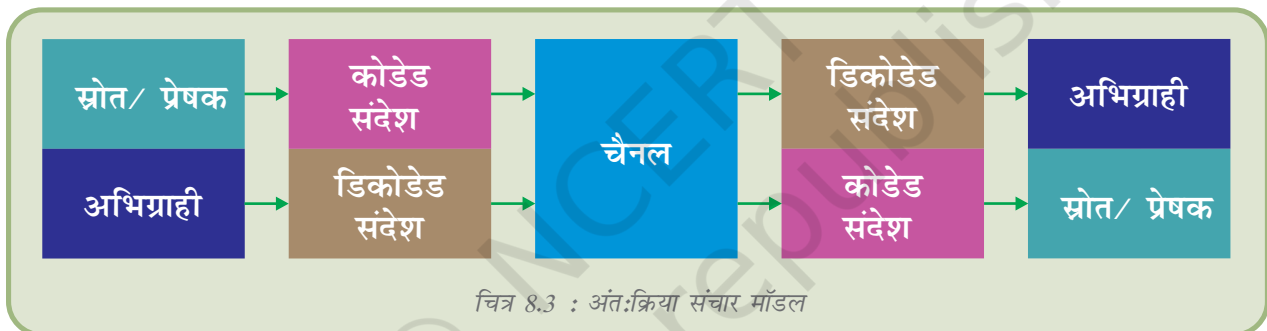
संचार प्रक्रिया के लिए विभिन्न संचार मॉडलों का प्रस्ताव किया गया है। इनमें से सबसे सरल मॉडल, प्रेषक-अभिग्राही मॉडल पर यहां चर्चा की गई है।

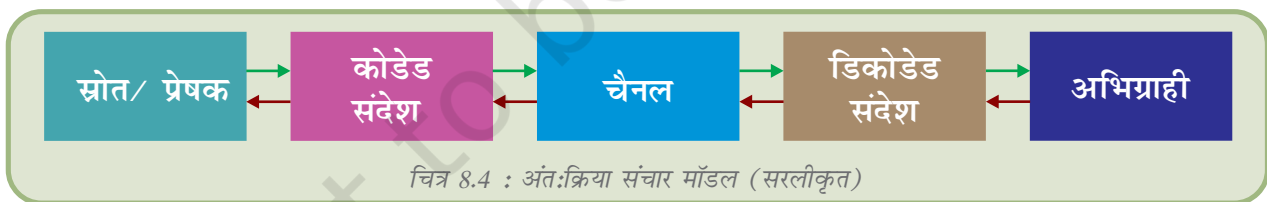
बुनियादी संचार मॉडल

यह मॉडल (चित्र 8.2) उपयोगी है, जब सूचना का संचलन स्पेस तथा निर्धारित समय के अंदर करना एक केंद्रीय चुनौती है। चूंकि मॉडल में संचार पर संदेश के दृष्टिकोण से अवलोकन किया गया। इसकी उपयोगिता सीमित हो जाती है, जब सूचना का आदान-प्रदान इतना जटिल है कि इसे संदेश इकाइयों में पृथक्कृत नहीं किया जा सकता।

चित्र 8.2 : बुनियादी संचार मॉडल

अंत:क्रिया संचार मॉडल

एक द्विपक्षीय संचार वार्ता में, स्रोत तथा अभिग्राही स्थितियां (स्थान) बदल लेते हैं तथा संदेश आते जाते रहते हैं (चित्र 8.3)।

चित्र 8.3 : अंत:क्रिया संचार मॉडल

उक्त मॉडल को सरलीकृत किया जा सकता है, जैसाकि आकृति 8.4 में दर्शाया गया है।

चित्र 8.4 : अंत:क्रिया संचार मॉडल (सरलीकृत)

ये तभी सफल होते हैं जब प्रेषक तथा अभिग्राही एक ही सूचना समझें।

8.2.4 संदर्भ

संचार में कुछ न्यूनतम साझेदारी किया गया संदर्भ होता है। हम एक ही भौगोलिक अवस्थल पर हो सकते हैं। दूरभाष पर भी हमारे पास कम से कम समय की समानता होती है। जब हम कोई प्रलेख पत्र सृजित करते हैं, तो सामान्यत: माध्यम में कुछ संदर्भ सन्निहित होता है– पाठ

किसी सम्मेलन की कार्यवाही में होता है, जन्मदिन के कार्ड पर लिखा होता है, पश्चिमीकृत शब्द प्रलेखों के बैच के साथ अध्यापक को सौंपा जाता है या इसी प्रकार की कोई समरूप स्थिति होती है।

8.3 ई–मेल के माध्यम से संचार

ई–मेल के साथ हम प्रेषक की भौगोलिक अवस्थिति के बारे में, समय, मन:स्थिति, व्यवसाय, रुचियाँ या हमारे लिए भावी महत्त्व के बारे में कोई अनुमान नहीं लगा सकते। अन्य बातों के अलावा इसका अर्थ है कि हमें अपने प्राप्तकर्ताओं को कुछ संदर्भ देने के बारे में अत्यधिक सावधान रहना होगा। इस खंड में इसे करने की कुछ विशिष्ट कार्यनीतियां दी गई हैं।

8.3.1 उपयोगी विषय पंक्तियाँ

ई–मेल की विषय–वस्तु के साथ स्पष्टत: संबद्ध विषय पंक्ति लोगों को हमारा संदेश पढ़ने से पूर्व उचित संदर्भ की ओर मानसिक अंतरण करने में सहायक होगी। विषय पंक्ति संक्षिप्त होनी चाहिए (क्योंकि अनेक मेलर लम्बी विषय पंक्तियों को छोड़ देंगे)। इसका पूर्ण वाक्य होना आवश्यक नहीं है तथा इससे संदेश की विषय–वस्तु का संकेत मिलना चाहिए। उदाहरणार्थ–

विषय – मंगलवार को तीन कारों की आवश्यकता
रमेश – मुझे दिल्ली में वीरवार के प्रदर्शन के लिए तीन कारों की आवश्यकता है। वे पेट्रोल इंजन कारें होनी चाहिए तथा उन्हें मंगलवार रात्रि तक नौवहन के लिए पैक किया जाना है।

यहाँ विषय पंक्ति में संदेश के सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण ब्यौरों को प्रभावपूर्ण ढंग से सारांशीकृत कर दिया गया है। यदि संदेश किसी अन्य ई-मेल के उत्तर में है, तो हमारा ई-मेल सॉफ्टवेयर संभवत: विषय पंक्ति को *Re:* अथवा *RE:* से रेखांकित करेगा। यदि हमारा ई–मेल संघटन सॉफ्टवेयर ऐसा नहीं करता तो *RE:* हाथ से लिखना ठीक होगा।

विषय – Re: मंगलवार तक तीन कारों की आवश्यकता
अब्दुल – मेरे पास पिछले सप्ताह के प्रदर्शन से दो कारें पहले ही पैक हैं किंतु फिलहाल मेरे पास एक और प्रचालनरत पैट्रोल इंजन नहीं है। क्या आप दो पैट्रोल इंजन तथा एक डीज़ल कार से काम चला सकते हैं।

समय संवेदी करना एक अच्छा तत्काल से आरंभ करना एक अच्छा विचार है (विशेष तथा यदि हमें मालूम है कि उस व्यक्ति को काफी ई–मेल प्राप्त होते हैं)–

विषय – तात्कालिक – पैट्रोल इंजन कारों की आवश्यकता है
मुझे कल दोपहर तक मुम्बई प्रदर्शन के लिए एक अन्य पैट्रोल इंजन कार की आवश्यकता है। रमेश के पास केवल दो कारें हैं तथा मुझे तीन कारों की

आवश्यकता है। अतः यदि कोई इस संबंध में मेरी सहायता कर सके तो मैं इसके लिए शुक्रगुज़ार रहूँगा!

अनुरोधों के लिए "अनुरोध" से आरंभ करें : इससे संकेत मिलता है कि कार्रवाई आवश्यक है।

विषय – अनुरोध – पैट्रोल कारों की आवश्यकता
अब्दुल ने एक पैट्रोल इंजन कार की मांग की है। कृपया अपने गैराज में देखें। आपके पास सात पैट्रोल कारें हैं जिन्हें अब आप उपयोग नहीं कर रहे हैं। कृपया अपने क्षेत्र में आसपास ऐसी पैट्रोल इंजन कारों का पता लगाने के लिए कुछ समय निकालें, जिनका अब आप प्रयोग नहीं कर रहे तथा उन्हें रमेश को पहुँचा दें।

यदि हम ग़ैर तात्कालिक सूचना दे रहे हैं जिसके लिए दूसरे व्यक्ति से किसी उत्तर की आवश्यकता नहीं है तो विषय पंक्ति में "आप के सूचनार्थ" लिखना कोई बुरा विचार नहीं है, जैसे–

विषय – आपके सूचनार्थ – ब्रेक कक्ष में मिठाई।
आरती ने नीचे ब्रेक कक्ष में कुछ मिठाइयाँ रखी हैं। पहले आओ, पहले पाओ।

8.3.2 सूचना

हमें विषय पंक्तियों से (तथा संदेश की विषय-वस्तु में से भी) "सूचना" शब्द को हटा देना चाहिए क्योंकि यह पाठक के लिए भ्रामक हो सकती है। इस बिंदु को स्पष्ट करने के लिए एक उदाहरण –

विषय – सूचना
कृपया मुझे भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थानों के बारे में सूचना (जानकारी) भेजें।

इससे पाठक को बहुत कम संकेत मिलता है कि वह व्यक्ति क्या जानना चाहता है– प्रवेश, आवेदन पत्र या अंतिम तिथि? विद्यार्थियों की संख्या? भवनों की संख्या? क्या पाठक द्वारा कागज़ प्रलेख भेजा जाना अपेक्षित है या यूआरएल दिए जाने हैं। इस प्रकार की ई-मेल के संबंध में केवल आगे और संदर्भ ही माँगा जा सकता है। इस प्रकार की मेल को निम्न प्रकार बेहतर ढंग से लिखा जा सकता था –

विषय – भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थानों की प्रवेश प्रक्रिया (आईआईटी)
क्या आईआईटी की प्रवेश प्रक्रिया के बारे में कोई वेब पृष्ठ है?

8.3.3 प्रलेखों का उद्धरण देना

यदि हम किसी पूर्व ई-मेल का उल्लेख कर रहे हैं तो हमें संदर्भ देने के लिए स्पष्ट रूप से उस प्रलेख का उद्धरण देना चाहिए। निम्न प्रकार की ई-मेल भेजने के बजाए, जिसमें यह लिखा हो– क्या हमें वह जानकारी मिल गई है जो हमें अपेक्षित थी?

इस प्रकार की ई–मेल भेजें–

> क्या हमें वह सब जानकारी मिल गई है जो हमें अपेक्षित थी?

अधिक का चिह्न (>) किसी अन्य की ई-मेल के शब्दों को उद्धृत करने का सर्वाधिक पारम्परिक तरीक़ा है किंतु किसी भिन्न ई–मेल सॉफ्टवेयर में किसी भिन्न परम्परा का प्रयोग किया जा सकता है। यदि हमारे उत्तर में काफी अधिक शब्द भी हों तब भी हमें पूर्ववर्ती संदेश को उद्धृत करने की आवश्यकता हो सकती है।

प्रमुख बातें

हम जानते हैं कि हम किस बारे में बात कर रहे हैं किंतु हमारे पाठकों को संभवत: यह ज्ञात नहीं है। उन्हें निम्न के द्वारा उचित संदर्भ प्रदान करें–

- उपयोगी विषय पंक्तियां लिखना।
- प्रथम कुछ पंक्तियों में सर्वनामों का परिहार करना।
- पिछले संदेश या प्रलेख को उद्धृत करना, जिसका प्रयोग किया गया है अथवा जिसका उल्लेख किया गया है।

अस्पष्ट शब्द समूहों, जिनका कोई और अर्थ भी निकाला जा सकता है, के बजाए सरल तथा स्पष्ट शब्दों का प्रयोग करें, जो प्रयोजन को स्पष्ट निर्दिष्ट करते हैं।

8.3.4 पहचान

जब हमें किन्हीं अनजान व्यक्तियों से ई–मेल प्राप्त हो तो इस बात पर अधिक ध्यान दिया जाना चाहिए कि पाठक से उनका क्या संबंध है, बजाए इसके कि मेल में पाठक को किस प्रकार संबोधित किया गया है। उदाहरणार्थ, जब हम किसी ऐसे व्यक्ति को ई–मेल भेजते हैं, जो हमें नहीं जानता, तो अच्छा होगा कि हम तत्काल इन प्रश्नों का उत्तर दें–

- हमें अपने संवाददाता के बारे में कैसे पता चला?
- हमें अपने संवाददाता से क्या अपेक्षा है?
- हम कौन हैं?
- हमारा संवाददाता हमारे ऊपर ध्यान क्यों दे? (यदि हम इस प्रश्न का उत्तर नहीं दे पाते तो हमें यह विचार करना होगा कि हम ई–मेल भेजें या न भेजें।)

इसमें से कुछ सूचना को हस्ताक्षर में डालना कुछ न करने से बेहतर है किंतु इसे शीर्ष पर लिखना कई कारणों से बेहतर है–

- हमारी पहचान संदेश के संदर्भ का महत्त्वपूर्ण संकेतक है।
- यदि ई–मेल के पारेषण संबंधी कोई समस्या है तो आरम्भण के बजाए अंत पर ध्यान न दिए जाने की काफी अधिक संभावना।

- अनेकों लोगों को प्रतिदिन बीस से अधिक संदेश प्राप्त होते हैं, अतः वे उन्हें जल्दी-जल्दी पढ़ते हैं। यदि हम अपनी पहचान शीघ्र नहीं बनाते तो हमारा संवाददाता मेल के अंतर्हित कारण का पता लगने से पूर्व ही हमारे संदेश को हटा देगा।

प्रश्नों के अच्छे उत्तरों के अनेक स्वरूप हैं–

प्रिय सुश्री सुमन, मैं एक बहुत बड़ी प्रकाशन कम्पनी इंक़ का सम्पादक हूँ। मैं पिछले सप्ताह एयर इंडिया में आपके भाई के साथ बैठा हुआ था, तभी उन्होंने उल्लेख किया था कि आप अपनी ई-मेल मार्गदर्शिका के आधार पर एक पुस्तक प्रकाशित करना चाहती हैं। मैंने आप की मार्गदर्शिका पढ़ी है तथा मुझे आपसे प्रस्ताव प्राप्त करने में काफी रुचि है।

वैकल्पिक रूप से–

मेरा नाम विजय है तथा मैं सुरक्षा सिक्युरिटी सर्विसेज़ का कानूनी सलाहकार हूँ। हम उन आरोपों से काफी परेशान हैं जो आपने हमारे ऊपर अपनी ई-मेल मार्गदर्शिका में लगाए हैं। अतः हम आपको आदेश देते हैं कि आप अपनी ई-मेल मार्गदर्शिका में तत्काल प्रभाव से सुरक्षा सिक्युरिटी सर्विसेज़ का कोई भी संदर्भ देना बंद कर दें। यदि आप ऐसा नहीं करते, तो हमें आपके विरुद्ध मुक़दमा दायर करने के लिए विवश होना पड़ेगा।

ई-मेल का एक अन्य स्वरूप यह हो सकता है–

हाय - मैं एक नौसिखिया ई-मेल प्रयोक्ता हूँ तथा मैंने अभी आपकी ई-मेल मार्गदर्शिका पढ़ी है।
मैं नहीं जानता कि आप वह सही व्यक्ति हैं या नहीं जिनसे मैं प्रश्न पूछ सकूँ, किंतु क्या आप जानते हैं कि "मिस्टर" के लिए फ्रांसीसी शब्द क्या है, यदि आप मुझे इसका उत्तर दे सकें, तो मैं आपको एक मनोरंजक पोस्टकार्ड भेजूँगा।

हस्ताक्षर

अनेक ई-मेल कार्यक्रम संदेश के अंत में एक डिफाल्ट हस्ताक्षर शामिल करना अनुमत करते हैं। कई लोग अपना नाम बताने तथा उनसे सम्पर्क के वैकल्पिक तरीक़ों के सहज तरीके के रूप में उन हस्ताक्षरों का प्रयोग करते हैं। उदाहरणार्थ–

हाय – आप मध्याह्न भोजन के लिए कब जाना चाहते हैं?

सुरेश गुप्ता
प्रबंध निदेशक
सुरक्षा सिक्युरिटी सर्विसेज़

विल्सन स्ट्रीट
दिल्ली - 110001
दूरभाष : +91 11-12346578/79
फैक्स : +91 11-12345689
ई-मेल : suresh.g@suraksha.sec.com
वेबसाइट : www.surakshasecurities.com

इस प्रकार के लघु प्रश्न की तुलना में इतनी अधिक हस्ताक्षर सूचना अवांछित प्रतीत होती है। यदि उन्हें आपसे ई-मेल प्राप्त होते तो वे ई-मेल से उत्तर दे सकते हैं। अतः उन्हें हमारा फैक्स नम्बर या स्ट्रीट का पता नहीं चाहिए (यदि उन्हें फैक्स या पैकेज भेजना है तो वे पते संबंधी सूचना मांग सकते हैं)। उनके पास हमारे द्वारा भेजे गए संदेश में एक ई-मेल पता पहले ही है तथा उन्हें हमारे अन्य ई-मेल पतों की आवश्यकता नहीं है।

नाम को शामिल करना एकदम युक्तिसंगत है, विशेषकर यदि—

- हमारे ई-मेल संदेश में ''प्रेषक'' पंक्ति में हमारा पूरा नाम शामिल नहीं है (अपने आप को एक ई-मेल यह जानने के लिए भेजें कि हमारा नाम वहाँ है या नहीं)।
- "प्रेषक" पंक्ति में दिया गया नाम हमारे द्वारा वस्तुतः प्रयुक्त नाम से मेल नहीं खाता है।
- ई-मेल अकाउंट बहुल प्रयोक्ताओं से जुड़ा है (उदाहरणार्थ – दो व्यक्तियों का एक ही संयुक्त ई-मेल अकाउंट है)।

दूरभाष संख्या को शामिल करना भी युक्ति संगत है, यदि हम दूरभाष द्वारा सम्पर्क किए जाने के इच्छुक हैं। भावनाओं को दूरभाष पर संसूचित किया जाना अपेक्षाकृत सहज है तथा कुछ लोग सभी परिस्थितियों में ई-मेल के स्थान पर दूरभाष को वरीयता देते हैं।

यदि संदेश व्यवसाय संबंधित है, तो कम्पनी के नाम को शामिल करना युक्तिसंगत है- चाहे संदेश उसी कम्पनी में किसी अन्य व्यक्ति को भेजा जा रहा हो।

ऊपर विजय गुप्ता के हस्ताक्षर से एक बात जो महत्त्वपूर्ण है, वह है कि हम उसका जॉब शीर्ष देखना चाहेंगे, क्या वह बिक्री उपाध्यक्ष है अथवा नौवहन लिपिक है? इसका संवाददाता पर किसी भी अन्य बात की तुलना में अधिक प्रभाव पड़ेगा? मध्याह्न भोजन की व्यवस्था करने के लिए उस हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है किंतु हस्ताक्षर को शामिल करने या न करने के बीच चयन करना सदैव सुविधाजनक नहीं होता।

कुछ लोग मात्र मनोरंजन के लिए अपने हस्ताक्षर में काफी कुछ शामिल कर लेते हैं— कलाकृति, दार्शनिक कथन, चुटकले तथा/अथवा उद्धरण यह सही हो सकता है। किंतु इसकी अति न करें।

स्वत: शामिल होने वाले हस्ताक्षर को सम्मिलित करने के पश्चात् इसे भूल जाना सहज है। अत: जब भी सम्पर्क सूचना के किसी भाग में कोई परिवर्तन हो तो निश्चित रूप से अपने हस्ताक्षर का पुन: अवलोकन यह सुनिश्चित करने के लिए करें कि वह अभी भी अद्यतन है। इसके अतिरिक्त यदि हस्ताक्षर में कोई मनोरंजन संबंधी भाग है तो उसमें समय-समय पर बदलाव करते रहें। पचासवीं बार देखने पर संभवत: वह उतना मनोरंजक प्रतीत नहीं होगा जितना प्रथम बार देखे जाने पर लगा था।

हस्ताक्षर संबंधी अंतिम टिप्पणी– यह अपने संवददाता को यह बताने का एक अच्छा तरीक़ा है कि सम्पूर्ण संदेश उचित प्रकार संम्प्रेषित हो गया है। ई-मेल में यह संकेत देने का कोई शारीरिक हावभाव प्रकार नहीं होता कि हमने "बात पूरी कर ली है" तथा दुर्भाग्यवश, ई-मेल सम्प्रेषण कई बार बाधित हो जाते हैं।

सेपरेटर

कई लोग अपने हस्ताक्षर के आसपास सुंदर पृथक्कारक (सेपरेटर) का प्रयोग करते हैं – रेखा, क्षैतिज बार इत्यादि। उदाहरण–

विजय गुप्ता – – – – – । कम्पनी सचिव, सुरक्षा सिक्युरिटी सर्विसेज़
+91 11 12346578/79 वायस । +91 11 1234657889 फैक्स

सामान्य (दृष्टियुक्त) व्यक्ति के लिए ये अति सुंदर है किंतु सोचिए कि दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिए वे कैसे लगेंगे तथा उनका कम्प्यूटर उनको ई-मेल इस प्रकार पढ़ कर सुनाएगा– "हाइफन हाइफन हाइफन हाइफन हाइफन हाइफन..."

इसके अतिरिक्त कुछ ई-मेलों में "–" को एक हस्ताक्षर पृथक्कारक के रूप में पहचाना जाता है तथा तब हस्ताक्षर का भिन्न प्रकार प्रसंस्करण होगा। तकनीकी रूप से हस्ताक्षर दो हाइफन और स्पेस होना चाहिए किंतु बिना स्थान छोड़े दो हाईफन मात्र देखा जाना एक आम बात है।

परिचित लोगों को ई-मेल भेजते समय, कुछ लोग अकसर उपर्युक्त हस्ताक्षर का परिहार करते हैं तथा सहजता से सादर के पश्चात् अपना नाम लिखकर ई-मेल की समाप्ति कर देते हैं।

प्रमुख बातें

यदि हम अपने संवाददाता के लिए भली-भांति परिचित व्यक्ति हैं तो संभवत: हम अतिरिक्त पहचान को शामिल किए बिना काम चला सकते हैं। अन्य मामलों में, हमें अपने संवाददाता को पर्याप्त संकेत देने चाहिए जिससे वह जान सके कि हम कौन हैं, हम क्यों लिख रहे हैं तथा उसे हमारी बात पर ध्यान क्यों देना चाहिए। वरीय रूप से यह सूचना संदेश के शीर्ष पर दी जाएगी।

अभिवादन करना काफी कठिन है विशेषत: यदि हम भिन्न संस्कृति तथा/अथवा भाषाओं के सम्पर्क में हैं।

8.3.5 स्वतः संदेश रिस्पांडर

अनेकों बार यह देखा जाता है कि यात्रा में होने के कारण अथवा अनुपलब्धता के कारण मेल का उत्तर देने में अभूतपूर्व विलम्ब हो जाता है। जब हम दूर हों तथा अपने इनबॉक्स को न देख सकते हों, तो अपने स्वतः ई-मेल अनुक्रिया कारक (रिस्पांडर) विकल्प को सक्रिय करना अनिवार्य है। इससे ई-मेल प्रेषक को हमारी उपलब्धता प्रस्थिति की सूचना मिल जाएगी तथा वह हमारी ओर से उत्सुकतापूर्वक उत्तर की प्रतीक्षा करने तथा चिंतित होने के बजाय तदनुसार कार्रवाई कर सकता है। इसे अधिक स्पष्ट करने के लिए उदाहरण नीचे दिया गया है।

प्रति –

प्रेषक – स्वयं

विषय – समनुदेशन के लिए मनाली में हूँ

प्रिय सभी,

मैं पाँच दिन के लिए एक समनुदेशन पर मनाली में हूँ तथा अपने मेल बॉक्स को पढ़ नहीं पाऊँगा। मैं वापस लौटने पर आपके मेल का उत्तर दूँगा। तात्कालिकता की स्थिति में, कृपया sameer.s@suraksha.sec.com पर श्री समीर सिंह से सम्पर्क करें।

सादर,

विजय

यह प्रेषक को तदनुसार अपने निर्णय लेने में सहायता करेगा।

एक प्रभावपूर्ण ई-मेल लिखने के लिए कुछ अटूट नियम

1. लिखने से पहले सोचिए।
2. संदेश को संक्षिप्त रखें।
3. यह स्मरण रखिए कि ई-मेल अनिवार्यतः गोपनीय नहीं होगा। कुछ कम्पनियों ने कर्मचारियों के संदेशों का अनुवीक्षण करने का अधिकार प्रतिधारित रखा है।
4. पाठक पर "हावी" होने का प्रयास न करें। आमने-सामने होने पर अनियंत्रित होना अनुचित है। लिखित में ऐसा करने से स्थिति सामान्यतः और भी बदतर हो जाती है।
5. "स्पैम" का प्रयोग न करें। अनावश्यक या फिज़ूल संदेश न भेजें। शीघ्र ही लोग आप से प्राप्त होने वाले संदेश खोलना छोड़ देंगे।
6. पूरा संदेश बड़े अक्षरों में टाइप न करें। इससे ऐसा लगेगा कि हम पाठ पर झल्ला रहे हैं।
7. सभी लोवर केसेस में टाइप न करें। यदि हम अंग्रेजी व्याकरण तथा प्रयोग के नियमों का उल्लंघन करते हैं, तो उसे पढ़ना पाठक के लिए कठिन हो जाता है।

8. पाठक के ध्यान को आकृष्ट करने के लिए निर्दिष्टात्मक ''विषय'' पंक्ति का प्रयोग करें। उदाहरणार्थ, "क, ख, ग परियोजना संबंधी सूचना" या "स्थिति रिपोर्ट तिमाही 1"
9. प्रलेख को भेजने से पूर्व उसे पुनः पढ़ने का समय निकालें।

8.3.6 ई-मेल संलग्नक आकार

ई-मेल का प्रयोग अनेकों प्रयोजनों के लिए किया जाता है– छवियाँ तथा अन्य मल्टीमीडिया फाइलों के रूप में सूचना के आदान-प्रदान के लिए। इसके कारण कई बार प्रेषणकर्ता चित्रों या एमपी3 के रूप में भारी फाइलें भेज देते हैं जो अभिग्राही के इनबॉक्स को क्लॉग कर देती है। इस प्रभावपूर्ण ई-मेल प्रयोक्ता के रूप में, हमें सदैव उन अटैचमेंट के आकार का आकलन करना चाहिए, जो मेल के साथ भेजी जाती हैं। अपरिहार्य परिस्थितियों में, भारी अटैचमेंट भेजने से पूर्व अभिग्राही से इसके बारे में संपुष्टि प्राप्त कर लेना बेहतर है।

8.4 टाइम लाइन्स (समय सीमा) तथा सांस्कृतिक विविधता

ई-मेल अब वैश्विक रूप से संचार के तीव्रतम माध्यमों में से एक है। इस संभाग में, हम उन विभिन्न संस्कृतियों तथा समय सीमाओं के सह-अस्तित्व के महत्त्व को समझने का प्रयास करेंगे जिनके अंतर्गत हम कार्य करते हैं। उदाहरणार्थ, कुछ संस्कृतियों में यह समुचित है कि हम विषय संबंधी सटीक बातचीत करें; जबकि अन्य संस्कृतियों में यह अपेक्षा की जाती है कि हम बातचीत में मुख्य मुद्दे पर आने से पूर्व अभिवादन इत्यादि करें तथा भूमिका बनाएँ।

एक प्रभावपूर्ण ई-मेल संचारकर्ता सदैव ई-मेल प्राप्तकर्ता के आराम (सुविधा) को ध्यान में रखता है। ई-मेल लिखते समय समय सीमा को ध्यान में रखना आवश्यक नहीं है किंतु फोन पर बात करते समय हमें सदैव समय सीमा का ध्यान रखना चाहिए। उदाहरणार्थ, अमेरीका में किसी के साथ उस समय फोन पर बातचीत करना अनुचित होगा, जब भारत में सुबह हो क्योंकि उस समय अमेरीका में आधी रात होगी।

8.5 अभिवादन तथा संबोधन

यह रुचिकार विषय है कि भारतीय संदर्भ में भी हमें सांस्कृतिक विविधता मिलती है। लोगों के अभिवादन करने तथा एक-दूसरे से मेल मिलाप के विभिन्न तरीके होते हैं। अतः एक प्रभावपूर्ण संचार में अभिवादन तथा शिष्टाचार का सावधानीपूर्वक प्रयोग शामिल होगा, चाहे हम कोई प्रलेख या सूचना अपने स्वयं के ही देश में उत्तर से दक्षिण में या पूर्व से पश्चिम की ओर भेज रहे हों। प्रलेख के ओपनर (आरम्भण) तथा क्लोजर्स (समापन) का सावधानीपूर्वक चयन सम्पूर्ण दस्तावेज़ को अधिक रुचिकर तथा साथ ही अधिक प्रभावपूर्ण बना देता है।

प्रत्येक नया माध्यम आरम्भ तथा समापन के लिए अपने स्वयं के प्रोटोकॉल या नियम विकसित करता है। दूरभाष बातचीत "हैलो" से आरंभ होती है तथा "गुडबाय" से समाप्त होती है। पत्रों की शुरुआत "प्रिय" से की जाती है तथा समापन "भवदीय" से होता है। तथापि, यद्यपि ई-मेल का प्रयोग संचार के लिए अकसर किया जाता है, इसके आरम्भण या इसे समाप्त करने के लिए कोई निर्धारित प्रथा नहीं है। कई लोग कोई अभिवादन नहीं करते अथवा हस्ताक्षर नहीं करते। वस्तुत: जबकि पत्र को उसके आवरण से सहजत: ही पृथक किया जा सकता है, ई-मेल संदेश की विषय-वस्तु को इसकी संबोधन सूचना से पृथक करना कठिन है। ई-मेल संदेश में स्वत: ही यह शामिल होता है कि वह किसके लिए है तथा किसके द्वारा भेजा गया है।

इस अध्याय में, हम आरम्भ तथा समाप्ति संबंधी कुछ आमतौर पर प्रयुक्त विचारों को जानेंगे किंतु हमें यह सावधानीपूर्वक सोचने की आवश्यकता है कि हम स्पष्ट तथा अंतर्हित रूप से क्या संदेश पहुँचाना चाहते हैं। हमारे लिए सभी पक्षकारों की संस्कृति तथा प्रथाओं का ध्यान रखना भी आवश्यक होगा।

अभिवादन असमंजसयुक्त हो सकते हैं। विशेषत: जब हम विभिन्न संस्कृतियों में संव्यवहार कर रहे हैं। अक्सर, महिलाओं और पुरुषों के लिए अलग-अलग शीर्षनाम का प्रयोग किया जाता है तथा संभवत: हम यह निर्णय नहीं कर पाएँगे कि संबोधन कैसे किया जाना है। कुछ संस्कृतियों में परिवार का नाम पहले प्रयुक्त किया जाता है तथा अन्यों में इसका प्रयोग अंत में किया जाता है। संबोधन भी प्रस्थिति या आयु के आधार पर भिन्न हो सकता है। अत: परेशान न हों यदि हमें यह निर्णय करने में कठिनाई आती है कि किस संबोधन का प्रयोग करें; यह एक कठिन समस्या है।

कुछ देशों में श्रीमान या मिस्टर का प्रयोग करना सही नहीं होता जब तक हमें निश्चित रूप से यह ज्ञात न हो कि जिससे हम बातचीत कर रहे हैं, वह पुरुष है। जबकि अन्य कुछ देशों में "प्रिय महोदय" एक स्वीकृत संबोधन है। इसी प्रकार "मिस" या "श्रीमती" के स्थान पर "सुश्री" का प्रयोग करना अधिक उपयुक्त तो है जब तक कि हमें प्रश्नाधीन महिला की वरीयता की जानकारी न हो।

अनौपचारिक ई-मेल प्रेषण में हम अक्सर प्राप्तकर्ता के प्रथम नाम के साथ "हैलो" या "प्रिय" का प्रयोग करते हैं।

यह मानते हुए कि ई-मेल सापेक्षतया अनौपचारिक है, अकसर नाम तथा शीर्ष नाम को छोड़ देने में कोई समस्या नहीं होती, विशेषकर यदि हम अपने संवाद से उच्चतर प्रस्थिति पर हैं।

हैलो– मैंने आपकी वेबसाइट देखी और मैं यह कहना चाहता हूँ कि फाउंटेन पेन का अविष्कार 29 अप्रैल 1803 को किया गया था, न कि 28 अप्रैल 1802 को।

कई लोग उन व्यक्तियों के लिए एक सरल "हाय" का प्रयोग करते हैं जिन्हें वे पहले से जानते हैं –

हाय– क्या तुम अगले सप्ताह विद्यालय जा रहे हो? मैं अपनी सभी परियोजना रिपोर्टें वहाँ ला सकता हूँ . . . . . ।

"शुभ प्रभात" तथा "शुभ संध्या" का ई–मेल के संदर्भ में कोई महत्त्व नहीं है क्योंकि जब तक हमारा संवाददाता ई–मेल पढ़ेगा, समय में काफी फेरबदल हो चुका होगा।

8.6 इन सभी चरणों पर अवरोध हटाना

अपने संदेशों का प्रभावपूर्ण परिदाय करने के लिए हमें उन सभी अवरोधों को समाप्त करने की प्रतिबद्धता करनी चाहिए, जो संचार प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर विद्यमान हैं। आइए, हम संदेश से ही शुरुआत करें। यदि हमारा संदेश बहुत लम्बा है, असंगठित है या उसमें त्रुटियां हैं, तो हमारा संदेश गलत समझा जा सकता है या उसकी गलत व्याख्या हो सकती है।

संदर्भ में अवरोध उन प्रेषणकर्ताओं से उत्पन्न होते हैं जो बहुत अधिक सूचना अतिशीघ्रता से भेजने का प्रयास करते हैं। विशेषकर आज के अत्यधिक व्यस्त समाज में दूसरे लोगों के समय की सीमा को ध्यान में रखना सर्वाधिक उपयुक्त है। जब हम एक बार यह समझ लेते हैं तो हमें अपने श्रोतागणों की संस्कृति को समझने का प्रयास करना चाहिए। जिसमें हम यह सुनिश्चित कर सकें कि हम अपने स्वयं के संगठन में, अपने देश में तथा विदेश में भी विभिन्न पृष्ठभूमियों तथा संस्कृतियों के लोगों के साथ वार्ता कर सकें तथा उन तक अपना संदेश पहुंचा सकें।

8.7 लेखन कौशल

कई लोग लिखने से घबराते हैं, तब भी कई बार ऐसा समय होता है जब संचार का सर्वोत्तम तरीक़ा लेखन है तथा अपना संदेश संसूचित करने का यह एकमात्र रास्ता होता है। लिखते समय सदैव यह ध्यान रखें कि जो एक बार लिखित में प्रेषित कर दिया गया हो, वह वापस नहीं लिया जा सकता। इससे लेखन संचारकर्ताओं के समक्ष अतिरिक्त चुनैतियाँ उत्पन्न होती हैं, जिनमें वर्तनी, व्याकरण, विराम चिह्न, लेखन शैली तथा वास्तविक शब्द विन्यास शामिल हैं।

शुक्र है कि आज की प्रौद्योगिकी ने वर्ड प्रोसेसर जैसे विश्वसनीय माध्यम उपलब्ध कराकर, जो गलत वर्तनी वाले शब्दों तथा गलत व्याकरण प्रयोग की जाँच तथा उन्हें सही भी कर सकते हैं, ज्ञापन, पत्र तथा प्रस्ताव लेखन अपेक्षाकृत सहज बना दिया है।

8.7.1 "सदाचार" का महत्त्व

लेखन के समय स्मरण रखने वाली कुछ बुनियादी बातों में निम्न शामिल हैं –

- अपद शब्दों के प्रयोग से बचें।
- संक्षिप्ताक्षरों का प्रयोग न करने का प्रयास करें (जब तक कि वे समुचित रूप से परिभाषित या व्यापक रूप से स्वीकृत न हों)।

- संकेत चिह्नों से दूर रहें (जैसे – एम्परसैंड्स [&])।
- क्लिचेज़ के प्रयोग से बचें या कम से कम प्रयोग तथा सावधानी से करें।
- शब्दों या मुहावरों को स्पष्टत: दर्शाने के लिए ब्रैकिटों का प्रयोग किया जाता है।
- डैश का प्रयोग सामान्यत: महत्त्व डालने के लिए किया जाता है।
- लोगों तथा कम्पनियों के नाम सही वर्तनी में लिखने पर ध्यान दें।
- यदि कोई संख्या 10 से कम है या उसका प्रयोग किसी वाक्य को शुरू करने के लिए किया जा रहा है तो उसे शब्दों में लिखें (उदाहरण– दस वर्ष पूर्व, मेरा भाई और मैं....)। संख्या 10 या उससे अधिक की संख्या को आंकड़े के रूप में व्यक्त किया जाएगा (उदाहरण– मेरे भाई के पास 13 कारें हैं)।
- किसी प्रत्यक्ष रूप से उद्धृत कथन, पाठ या प्रकाशनों के शीर्षक के आसपास उद्धरण चिह्न लगाए।
- वाक्यों को संक्षिप्त रखें।

हालांकि ये टिप्स पत्र, ज्ञापन तथा रिपोर्टें लिखते समय की गई अधिकांश गलतियों को ढक देते हैं, इनसे ऐसी कोई बात नहीं ढकती जो हमें जानने की आवश्यकता है अथवा ये किसी भी प्रकार यह सुनिश्चित नहीं करते कि हमारा लिखित संचार सही तथा बोधगम्य है।

8.7.2 पत्र लेखन कौशल

नेटिक्वेट में प्रमुखत: ऐसी संसूचना शामिल है जो हम नेट पर भेजते या प्राप्त करते हैं।

पत्र लेखन के समय किसी व्यक्ति को पत्र संबोधित करना सर्वोत्तम है। इसके अतिरिक्त जब पत्र को किसी व्यक्तिगत नाम से शुरू किया जाए तो सुनिश्चित करें कि उसे समुचित ढंग से समाप्त किया गया है, जैसे– 'भवदीय'। यदि हमें किसी व्यक्ति का नाम नहीं मिल पाता तो इसे किसी अधिक जातिगत (कम वैयक्तिक) समापन से समाप्त करें, जैसे – "आपका विश्वासपात्र"।

सामान्य कारोबार पत्र समग्र सारांश से शुरू किए जाने चाहिए, जिसमें पहले अनुच्छेद में यह बताया गया हो कि पत्र पाठक के लिए महत्त्वपूर्ण क्यों है। यह एक अच्छा व्यवहार नहीं है कि पाठक को यह जानने के लिए पहले अनुच्छेद से आगे बढ़ना पड़े कि पत्र उसे क्यों भेजा गया है।

पत्र के बीच के हिस्से में पत्राचार का करण स्पष्ट किया जाना आवश्यक है, जिसमें कोई भी संगत पृष्ठभूमि तथा सामयिक सूचना शामिल हों। सुनिश्चित करें कि सूचना का प्रवाह तर्क युक्ति संगत हो जिसमें यह सुनिश्चित किया जाए कि हम अपनी बातें प्रभावपूर्ण ढंग से कह रहे हैं। पत्र समापन अंतिम छाप है जो हम पाठक पर छोड़ते हैं। किसी कार्य बिंदु से समाप्त करें, जैसे– ''मैं इस पर आगे और चर्चा करने के लिए इसी सप्ताह बाद में आपसे सम्पर्क करूंगा''।

8.8 लिखित पाठ की सावधानीपूर्वक जाँच करने का महत्त्व

संभवत: स्मरण रखने वाली सबसे महत्त्वपूर्ण बात है कि पत्र को लिखते समय उसे पूर्ण करने के पश्चात् उसकी पूर्णतया जांच करें। यह "अलिखित" नियम उस सब पर लागू है जो हम लिखते हैं – ज्ञापन, पत्र, प्रस्ताव इत्यादि।

हमें हमारे कम्प्यूटर पर व्याकरण तथा वर्तनी दोनों की जाँच करनी चाहिए, जिसमें हाइलाइट किए गए प्रत्येक शब्द पर विशेष ध्यान दें। हमें पूर्णतया कम्प्यूटर पर निर्भर नहीं होना चाहिए। इसके बजाय हमारे पास कम्प्यूटर से सम्पादन साधनों द्वारा हाईलाईट किए गए प्रत्येक शब्द की दोहरी जाँच करने के लिए एक शब्द तथा थीसॉरस (मुद्रित या ऑनलाईन) होना चाहिए क्योंकि कम्प्यूटर के सम्पादन माध्यम निश्चित रूप से हरेक संदर्भ में सदैव विश्वसनीय नहीं होते।

क्या हमारा लिखित संचार सुनियोजित है? क्या प्रत्येक विचार तर्कपूर्ण ढंग से अगले विचार से जुड़ा है? क्या कुछ अतिरिक्त शीर्षक सहायक होंगे? हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि हमारा लिखित संचार सहज पठनीय है तथा उसमें यथावश्यक तथ्यों को शामिल करके तथा अनावश्यक सूचना का परिहार करके आवश्यक सूचना निहित की गई है। हमें प्रत्याशित कार्रवाई की रूपरेखा शामिल करनी चाहिए, जैसे – वापसी जवाब या आगमन।

अंतत: हमें अपनी संपर्क सूचना शामिल करते हुए समुचित प्रकार समापन करना चाहिए। हालांकि यह प्रत्यक्ष प्रतीत होता है, कई बार इस पर ध्यान नहीं दिया जाता तथा इससे हमारी लिखित संसूचना भावहीन लगती है। इससे हमारे अपने लिखित संसूचना के लक्ष्य प्राप्त करने के अवसर कम हो सकते हैं।

8.9 श्रव्य-दृश्य संचार कौशल

कम्प्यूटर और संचार प्रौद्योगिकी ने हमें अपने श्रव्य तथा दृश्य निविष्टियों को अंकीकृत करने तथा दूरस्थ एवं दूरगामी गंतव्य स्थलों में संचार करने में सक्षम बना दिया है। अधिकांश श्रव्य संचार में, कई प्रयोक्ता श्रव्य संचार के कतिपय अनिवार्य पहलुओं को ध्यान में नहीं रखते तथा इसके परिणामस्वरूप गलत संचार या संचार का अभाव रहता है। इसी प्रकार, दृश्य संचार के लिए साधन का प्रयोग करने में कुछ बातों को ध्यान में रखा जाना चाहिए ताकि संचार प्रभावपूर्ण हो तथा संसूचित किए जाने के लिए आशायित सूचना की न्यूनतम हानि हो।

श्रव्य संचार कौशल

- उस मुद्दे को जिस पर हम संव्यवहार कर रहे हैं तथा चर्चा किए जाने वाले प्रमुख बिंदुओं का सदैव पर्याप्त ज्ञान रखें। सदैव याद रखें कि दूसरी ओर का व्यक्ति हमें केवल सुन सकता है तथा हमारे द्वारा दिए गए विवरणों का उत्तर दे सकता है।

- बहुत लम्बे वाक्यों का प्रयोग न करें, चूंकि वाक्य लम्बे होने पर उसे समझना कठिन हो जाता है।
- आवाज़ की पिच को मॉड्युलेट करें, हमें उन शब्दों पर जोर तथा महत्त्व देना चाहिए जिन्हें हम हमारे शेष संचार से अधिक सशक्त ढंग से संसूचित करना चाहते हैं।
- ऐसे मुख्य शब्दों तथा पदों का प्रयोग करें जो विचारार्थ मुद्दे से संबंधित हैं। इससे सूचना के अभिग्राही व्यक्ति का बोधगम्यता समय कम हो जाएगा।
- कभी भी अत्यधिक तेज़ी से न बोलें, प्रत्येक शब्द का स्पष्ट उच्चारण करते हुए साफ-साफ बोलें तथा अभिग्राही को अपने आप अनुमान लगाने का अवसर न दें।
- दूसरे पक्ष का व्यक्ति क्या कह रहा है, यह सुनने के लिए पर्याप्त समय दें। दूसरे व्यक्ति को अपनी बात कहने का मौक़ा दें तथा उसकी बात पूरी होने पर उत्तर दें।
- अभिग्राही द्वारा तत्काल दी गई कुछ सूचना को नोट करने के लिए सदैव एक नोटबुक तथा पेन / पेंसिल मार्कर अपने पास रखें।
- यदि हम बहु-व्यक्ति सम्मेलन में हैं तो हमें पहले अपना परिचय देना चाहिए और फिर संदेश देना चाहिए।
- जिस व्यक्ति के साथ हम संचार कर रहे हैं, उसके क्षेत्रीय / वैश्विक संदर्भ के आधार पर सही संबोधन का प्रयोग भी महत्त्वपूर्ण है।
- बैठक के अंत में चर्चा को सारांशीकृत करें।

दृश्य संचार कौशल

- किसी एक या अनेक व्यक्तियों के साथ दृश्य संचार में हमें सदैव यह ध्यान रखना चाहिए कि श्रव्य दृश्य के साथ एकीकृत है। अतः ऊपर उल्लेखित अधिकांश बातें संगत है।
- अवसर के अनुकूल पहनावा भी संचार का ही एक भाग है क्योंकि अनेक बार वीडियो सम्मेलनों का स्वरूप औपचारिक होता है। अवसर के लिए पर्याप्त तैयारी की जानी चाहिए ताकि संचार करते समय हमें उस सूचना की खोज न करनी पड़े जो दूसरी ओर का व्यक्ति चाहता है।
- वीडियो संचार में हरेक का अभिवादन करना तथा अपना परिचय देना अनिवार्य है, विशेषतया जब बोर्ड पर एक से अधिक व्यक्ति हों।
- संचार में सदैव दूसरे व्यक्ति को अभिव्यक्त करने का अवसर दें तथा सभी की प्रतिभागिता अनुमत करें।

8.10 सक्रिय श्रवण

जो दूसरे कह रहे हैं, वह सुनें

यह स्पष्ट है कि यदि हमारे अंतर वैयक्तिक संचार कौशल निकृष्ट हैं (जिनमें सक्रिय श्रवण शामिल है), हमारी उत्पादकता पर गलत प्रभाव पड़ेगा। यह मात्र इस कारण है कि हमारे पास प्रभावित करने, प्रेरित करने तथा वार्ता करने के लिए आवश्यक साधन नहीं हैं जो सभी कार्य स्थल की सफलता के लिए आवश्यक हैं। एक-दूसरे पर कार्य पूर्ति के लिए निर्भर व्यक्तियों के बीच संचार की लाईनें खुली होनी चाहिए।

इसको ध्यान में रखते हुए, हमें ध्यानपूर्वक श्रवण करने में सक्षम होना चाहिए यदि हम आशाओं के अनुरूप निष्पादन करना चाहते हैं, संघर्ष तथा मिथ्या बोधगम्यता से बचना चाहते हैं तथा सफल होना चाहते हैं। हमारे संचार कौशलों का वर्धन करने व यह सुनिश्चित करने के लिए कि हम सक्रिय श्रोता हैं, कुछ ध्यान दिए जाने योग्य बातें नीचे दी गई हैं –

8.10.1 अपनी स्वयं की संचार शैली की बोधगम्यता से शुरू करें

अच्छे संचार कौशल के लिए आत्म जागरूकता के उच्च स्तर की आवश्यकता है। संचार की अपनी वैयक्तिक शैली को समझना अन्यों पर अच्छी तथा अमिट छाप का सृजन करने में हमारी सहायता करेगा। दूसरे हमें किस दृष्टि से देखते हैं, इस बारे में अधिक जागरूक होकर हम संचार की उनकी शैलियों को सहज अपना सकते हैं। इसका अर्थ यह नहीं है कि हमें गिरगिट बन कर अपने से मिलने वाले प्रत्येक व्यक्तित्व के अनुरूप बदलना है। इसके बजाय हम अपने व्यक्तित्व के अनुरूप तथा दूसरे के साथ युक्ति संगत कतिपय व्यवहारों का चयन करके तथा उन पर जोर देकर दूसरे व्यक्ति को सुविधायुक्त बना सकते हैं। ऐसा करने में, हम सक्रिय श्रोता बनने के लिए स्वयं को तैयार करते हैं।

8.10.2 सक्रिय श्रोता बनें

लोग 100 से 175 शब्द प्रति मिनट बोलते हैं किंतु वे प्रति मिनट 300 शब्दों तक का बोधगम्य ढंग से श्रवण कर सकते हैं। चूंकि हमारे दिमाग का केवल एक ही भाग ध्यान दे रहा होता है, किसी दूसरे की बात सुनते समय अन्य बातों को सोचते हुए हमारे दिमाग़ का बहकना सहज है। इस का उपचार है– सक्रिय श्रवण जिसमें प्रयोजनपूर्ण श्रवण शामिल है। यह सूचना प्राप्त करने, निर्देश लेने, दूसरों को समझने, समस्याओं का समाधान करने, रुचि की साझेदारी के लिए यह देखने के लिए कि दूसरा व्यक्ति कैसा महसूस कर रहा है, समर्थन दर्शाने, इत्यादि के लिए किया जा सकता है। यदि हम दूसरे द्वारा कही जा रही बात पर संकेंद्रण करने में वस्तुत: कठिनाई महसूस कर रहे हैं तो हमें मन में उनके शब्दों को उनके साथ दोहराने का प्रयास करना चाहिए इससे उनका संदेश प्रतिवलित होगा तथा हमें अपने दिमाग को बहकने से रोकने में सहायता मिलेगी।

8.10.3 ग़ैर मौखिक (मौखिक भिन्न) संचार का प्रयोग करें

अंतर वैयक्तिक संचार के चैनल को बढ़ाने के लिए मौखिक भिन्न व्यवहारों का प्रयोग करें। मौखिक भिन्न संचार मुखाकृति की अभिव्यक्तियां हैं, जैसे – मुस्कराहट, हावभाव, चक्षु सम्पर्क तथा हमारी चाल ढाल। इससे उस व्यक्ति के प्रति हमारी रुचि प्रदर्शित होती है जिसके साथ हम संचार कर रहे हैं। इससे महंगी, समय की खपत करने वाली गलतफहमियों को न्यूनतम रखते हुए आगे और संचार का त्वरण होगा।

8.10.4 पश्च जानकारी दें

स्मरण रखें कि जो कोई व्यक्ति कह रहा है तथा जो हम सुन रहे हैं, उसमें आश्चर्यजनक भिन्नता हो सकती है। हमारे वैयक्तिक फिल्टर, अवधारणाएं, निर्णय तथा विश्वास हमारे द्वारा श्रवण की गई बातों को विरूपित कर सकते हैं। बोधगम्यता सुनिश्चित करने के उसे दोहराएँ या सारांशीकृत करें। जो हम सोचते हैं कि हमने सुने हैं, उसे पुनः दोहराएँ तथा पूछें, "क्या मैंने आपकी बात ठीक से समझी है" यदि हम यह पाएं कि हम किसी दूसरे की बात का भावनात्मक ढंग से उत्तर दे रहे हैं तो ऐसा कथन करें तथा आगे और सूचना मांगें। ''हो सकता है कि मैंने आप की बात सही ढंग से नहीं समझी है तथा जो आपने कहा मैं उसे व्यक्तिगत रूप से ले रहा हूँ।''

8.11 चंकिंग

सूचना का समूहीकरण करना ताकि उसे अधिक सहजता से समझा जा सके।

प्रभावपूर्ण संचार संभव है जब प्रेषक तथा अभिग्राही सामयिक दर पर परस्पर वांछनीय सूचना का आदान-प्रदान करने में समर्थ हों। अतः संगत सूचना कहाँ है तथा उसे किस प्रकार भंडारित किया गया है, यह संचार में प्रभावपूर्ण सॉफ्ट कौशलों का एक महत्त्वपूर्ण संघटक है। हमारे द्वारा प्रतिदिन प्रसंस्कृत की जाने वाली सूचना की प्रमात्रा के बारे में सोचें। हम रिपोर्ट तथा बैठकों की टिप्पणियाँ पढ़ते हैं, हम समस्याओं पर चर्चा करते हैं, हम दल ब्रीफिंग का आयोजन करते हैं तथा हम वाटर कूलर के पास गप्पें मारते हैं। जो सूचना हमें मिलती है, उसमें से कुछ को समझना तथा घटित करना सरल है, कुछ के बारे में यह इतना सहज नहीं है। अंतर अक्सर इतना है कि सूचना किस प्रकार प्रस्तुत की गई है।

कल्पना करें कि हम स्मरण शक्ति का खेल खेल रहे हैं "क्या ग़ायब है!" इस खेल में हम केवल उन सब मदों को स्मरण कर लेते हैं जो हमें एक ट्रे में दिखाई जाती हैं। फिर याद करते हैं कि किस मद को हटाया गया है। यदि ट्रे में सभी वस्तुओं को उल्टा सीधा ढेर के रूप में दर्शाया जाए तो क्या हम पता लगा सकेंगे कि क्या गायब है? इसके बजाय, यदि वस्तुओं को रंग, आकार या माप के अनुसार सजाया जाए तो यह पता लगाना काफी अधिक सहज होगा कि कौन-सी वस्तु गायब है।

जब मदों को श्रेणीकृत किया जाता है तो ट्रे में सूचना को याद करना तथा उसे स्मरण रखना काफी सहज हो जाता है। हम ट्रे को देख कर सही-सही याद कर सकते हैं कि क्या प्रस्तुत किया जा रहा है। सूचना समूहीकरण की इस प्रक्रिया को, "चंकिंग" कहा जाता है जिससे आशयित श्रोता गण सहजता से समझ सकें तथा याद रख सकें।

यह देखें कि चंकिंग हमारे चारों ओर कार्यरत हैं–

- फोन नम्बर तथा क्रेडिट कार्ड नम्बर विशिष्ट रूप से चंक किए जाते हैं। दोनों प्रकार के नम्बर सामान्यतः तीन या चार नम्बरों के समूहों में चंक किए जाते हैं।

- जब हम किसी ऐसे फोन नम्बर को देखते हैं जो हमारे अभ्यस्त तरीके में भिन्न ढंग से चेक किया गया है तो उसे तो याद करना काफी कठिन हो जाता है।
- वर्ण O-T-M-E-E-R को याद करने के बजाए उन्हें शब्द रिमोट "REMOTE" में जोड़कर याद करने से कार्य काफी अधिक सहज हो सकता है।

जब लिखित या मौखिक सूचना को प्रभावपूर्ण ढंग से चेक किया जाता है तो वह तर्कयुक्त युक्तिसंगत संगठित तथा सुसंगत होती है। इससे श्रोतागण की यह समझने की क्षमता बढ़ती है कि क्या हो रहा है। चेक किया गया लिखित प्रारूप पाठकों के समक्ष चित्र शीघ्र ही प्रस्तुत कर देता है। वहाँ से वे अपेक्षित ब्यौरे प्राप्त कर सकते हैं। तथा एक सुसंरचित तथा युक्ति संगत रूप से चेक किया गया मौखिक प्रारूप श्रोताओं को यथावश्यक प्रमुख विचारों या ब्यौरों का अनुसरण करने तथा उन्हें याद रखने में सहायता करता है।

मस्तिष्क प्रसंस्करण कैसे होता है, इसका एक उदाहरण निम्न है–

fi yuo can raed tihs, yuo hvae a sgtrane mnid too Cna yuo raed tihs? Olny 55 plepoe out of 100 can. i cdnuolt blveiee taht I cluod aulaclty uesdnatnrd waht I was rdanieg. The phaonmneal pweor of the hmuan mnid, aoccdrnig to a rscheearch at Cmabrigde Uinervtisy, it dseno't mtaetr in waht oerdr the ltteres in a wrod are, the olny iproamtnt tihng is taht the frsit and lsat ltteer be in the rghit pclae. The rset can be a taotl mses and wecan sitll raed it whotuit a pboerlm. Tihs is bcuseae the huamn mnid deos not raed ervey lteter by istlef, but the wrod as a wlohe. Azanmig huh? yaeh and I awlyas tghuhot slpeling was ipmorantt.

सारांश

- सॉफ्ट कौशल वैयक्तिक गुण है जो किसी व्यक्ति की अंत:क्रियाओं, जॉब निष्पादन तथा कैरियर संभावनाओं को बढ़ाते हैं।
- सॉफ्ट कौशलों में न केवल वैयक्तिक कौशल शामिल है बल्कि इनमें अंतर वैयक्तिक कौशल भी शामिल है।
- संचार किसी माध्य के प्रयोग के जरिए प्रेषक से अभिग्राही को सूचना अंतरित करने की प्रक्रिया है।
- ई–मेल सर्वाधिक लोकप्रिय संचार विधियों में से एक है।
- ई–मेल का प्रयोग करते समय हमें विषय पंक्ति, विषय–वस्तु तथा पहचान के बारे में सावधान रहना चाहिए।
- ई–मेल लिखते समय हमें सांस्कृतिक विविधता को ध्यान में रखना चाहिए।
- सक्रिय श्रवण किसी अन्य व्यक्ति की बात को इस प्रकार सुनने और उत्तर देने का तरीक़ा है जिससे परस्पर बोधगम्यता बढ़ती है।

अभ्यास

लघु उत्तरीय प्रश्न

1. संचार के कुछ चरणों के नाम बताएँ जहाँ त्रुटियाँ हो सकती हैं।
2. संचार में फीडबैक का क्या महत्त्व है?
3. अभिग्राही द्वारा संदेशों की गलत व्याख्या के लिए उत्तरदायी कुछ कारकों की सूची बनाएँ।
4. संचार के संबंध में संदर्भ से क्या आशयित है।
5. ई-मेलों में विषय पंक्ति की क्या उपयोगिता है?
6. ई-मेल में संबोधन लिखते समय सांस्कृतिक विविधता के बारे में क्यों सावधानी बरतनी चाहिए?
7. ई-मेल में हस्ताक्षर का क्या अर्थ है?
8. स्वत: संदेश रिस्पांडर क्या है?
9. ई-मेल अटैचमेंट क्या है?
10. प्रूफिंग महत्त्वपूर्ण क्यों है?

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. प्रभावपूर्ण संचार क्यों आवश्यक है? अपने साथियों के साथ समूह चर्चा द्वारा कुछ प्रमुख पहलुओं का विस्तृत वर्णन करें।
2. क्या हम सहमत हैं कि यदि किसी को कम्प्यूटर के टूल तथा तकनीक का सर्वोत्तम ज्ञान है तो वह एक अच्छा संचारकर्ता भी होगा। अपने उत्तर के समर्थन में अपने अनुभवों के उदाहरण दें।
3. दूसरों के साथ संचार में हमें किन विविध सांस्कृतिक विविधताओं को ध्यान में रखना चाहिए। अपने उत्तर के समर्थन में अपने अनुभवों के उदाहरण दें।
4. मल्टीमीडिया विषय-वस्तु की अटैचमेंट की अपेक्षा रखने वाले व्यक्ति को ई-मेल भेजते समय हमें किन प्रमुख बातों को ध्यान में रखना चाहिए?
5. लेखन के समय अनुसरण की जाने वाली कुछ शिष्टाचार संबंधी बातों पर चर्चा करें।
6. वीडियो सम्मलेन के समय हमें कौन-सी मुख्य बातें याद रखनी चाहिए?
7. श्रवण के महत्त्व पर चर्चा करें।
8. उपयुक्त उदाहरण के साथ चंकिंग का अर्थ स्पष्ट करें।

कार्यकलाप

1. "प्रेषक" तथा "अभिग्राही" नाम से दो समूह बनाएँ तथा प्रभावपूर्ण कम्प्यूटर संचार प्रौद्योगिकी की मुख्य बातें स्पष्ट करें।
2. अधिकतम आठ सदस्यों के समूह में "प्रभावपूर्ण ई-मेल" तथा "प्रभावहीन ई-मेल" के उदाहरण अपनी कक्षा में सुनाएँ।
3. यदि हम वाशिंगटन में किसी व्यक्ति को वीडियो कॉल कर रहे हैं तो हमें किन प्रमुख बातों को ध्यान में रखना चाहिए। संचार में समय सीमा तथा सांस्कृतिक विविधता के महत्त्व को स्थापित करने के लिए अपने अभिज्ञात समूह के साथ चर्चा करें।